

ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KINERJA PELAYANA PRODI D III FARMASI POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA TEGAL

Heru Nurcahyo¹, Sari Prabandari²

Politeknik Harapan Bersama Tegal
Jl. Dewi Sartika NO. 71 Pesurungan Kidul Kota Tegal
0283 352000

Abstrak

Mutu dapat didefinisikan sebagai sesuatu yang memuaskan dan melampaui keinginan dan kebutuhan pelanggan. Definisi ini disebut juga dengan istilah, mutu sesuai persepsi (*quality in perception*). Mutu ini bisa disebut sebagai mutu yang hanya ada di mata orang yang melihatnya. Ini merupakan definisi yang sangat penting. Sebab, ada satu resiko yang seringkali kita abaikan dari definisi ini, yaitu kenyataan bahwa para pelanggan adalah pihak yang membuat keputusan terhadap mutu. Dan mereka melakukan penilaian tersebut dengan merujuk pada produk terbaik yang bisa bertahan dalam persaingan.

Penelitian ini menggunakan dua variable bebas (*ekspektasi* dan *persepsi*) dengan lima dimensi, yaitu : *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* sedangkan variabel tergantung yaitu tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan penyelenggaraan pendidikan Prodi D III Farmasi PoliTeknik Tegal.

Kualitas pelayanan pada Program studi D III Faramsi PoliTeknik Harapan Bersama Tegal rata-rata memiliki kategori baik, di mana nilai rata-rata terendah berada pada angka 2,3167 dan angka tertinggi berada pada 3,3667. Dimensi kualitas pelayanan yang memiliki nilai terendah sebesar adalah dimensi daya tanggap dan dimensi empati dimana dimensi tersebut harus menjadi evaluasi utama untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap mahasiswa.

Kata Kunci : *reliability, responsiveness, assurance dan empathy*

1. Pendahuluan

Salah satu tantangan penting yang dihadapi sekolah, perguruan tinggi maupun universitas adalah bagaimana mengelola mutu. Pemahaman tentang mutu yang diperoleh dari pengalaman dunia bisnis dapat diaplikasikan dalam dunia pendidikan, namun hal tersebut membutuhkan suatu proses adaptasi yang tinggi untuk disesuaikan dengan kondisi khusus dari masing-masing sekolah atau perguruan tinggi. Setiap institusi harus menentukan nasibnya sendiri, dengan demikian hal tersebut akan menghindarkan organisasi dari tindakan yang keliru^[3] Saat ini dunia pendidikan dihadapkan dengan adanya model pengelolaan pendidikan berbasis industri. Pengelolaan model ini mengandaikan adanya upaya pihak pengelola institusi pendidikan untuk meningkatkan mutu pendidikan berdasarkan manajemen perusahaan. Strategi yang dikembangkan dalam penggunaan manajemen mutu terpadu dalam dunia pendidikan adalah institusi pendidikan memposisikan dirinya sebagai industri jasa yaitu institusi yang memberikan pelayanan (*service*) sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pelanggan (*customer*). Jasa

atau pelayanan yang diinginkan oleh pelanggan tentu saja merupakan sesuatu yang bermutu dan memberikan kepuasan kepada mereka. Oleh karena itu, dibutuhkan suatu sistem manajemen yang mampu memberdayakan institusi pendidikan agar lebih bermutu^[2]. Fakultas farmasi dalam proses belajar mengajarnya memiliki ciri khas tertentu yang mungkin tidak dimiliki oleh setiap fakultas lain, seperti banyaknya macam kegiatan praktikum yang dilakukan di laboratorium-laboratorium tertentu. Adanya kegiatan praktikum ini mengharuskan pihak fakultas sebagai penyedia layanan jasa pendidikan untuk melengkapi semua fasilitas yang mendukung dalam kegiatan belajar-mengajar dan juga untuk meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan dan nantinya akan menimbulkan kepuasan bagi mahasiswa.

2. Metode Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan dua variable bebas (*ekspektasi* dan *persepsi*) dengan lima dimensi, yaitu : *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* sedangkan variabel tergantung yaitu tingkat kepuasan mahasiswa terhadap

pelayanan penyelenggaraan pendidikan Prodi D III Farmasi PoliTeknik Tegal. Populasi dengan kriteria inklusi sebagai berikut : Mahasiswa tercatat sebagai mahasiswa aktif studi di Prodi D III Farmasi tidak dalam keadaan cuti atau sakit, Mahasiswa farmasi yang sudah menempuh pendidikan minimal 1 semester di Prodi D III Farmasi, Mahasiswa yang sedang melaksanakan kegiatan dikampus (on campus).

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a) Analisis Data Kualitatif

Analisis kualitatif merupakan penganalisisan data yang tidak dapat dinominalkan dengan menggunakan angka-angka, melainkan disajikan berupa keterangan, penjelasan dan pembahasan teori. Dari analisis tersebut kemudian dibuat suatu penyajian atau pengujian.

b) Analisis Data Kuantitatif

Analisis kuantitatif adalah suatu bentuk analisis yang penyajiannya dalam angka-angka yang dapat diukur dan dihitung. Tingkat ukuran yang dipakai dalam pengukuran variabel adalah dengan skala Likert, dimana seorang responden dihadapkan pada beberapa pertanyaan kemudian diminta memberikan jawabannya (Algifari, 2003).

c) Uji Validitas

Pengujian validitas data digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dianggap valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut [1].

d) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur seberapa konsisten instrumen pengukuran untuk mengukur hasil penelitian.

e) Analisis Deskriptif

Deskripsi variabel dalam statistik deskriptif yang digunakan dalam penelitian ini meliputi nilai minimum, maksimum, range, mean dan standar deviasi dengan variabel penelitian yaitu bukti langsung, kehandalan, jaminan, daya tanggap dan empati.

3. Hasil dan Pembahasan

Program Studi D III Farmasi merupakan salah satu institusi yang ingin turut serta dalam

mewujudkan pembangunan bangsa melalui pendidikan utamanya mendidik tenaga kefarmasian yang professional dan berkompentensi. Sesuai perwujudan visi dan misi Yayasan Pendidikan Harapan Bersama yang diwujudkan dalam visi dan misi D III Farmasi yang merupakan sinergi untuk menghasilkan sumber daya manusia yang mampu menjawab tantangan kedepan guna mendukung program pembangunan nasional dan komitmen globalisasi dibidang kefarmasian dan kesehatan

a. Deskripsi Bukti Langsung

KEADAAN FISIK	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1	100	1,00	4,00	3,3667	,66298
X2	100	1,00	4,00	3,2000	,89821
X3	100	1,00	4,00	3,3333	,85701
X4	100	1,00	4,00	3,3000	,76579

Dari Tabel X1 tersebut dapat dijelaskan bahwa skor terendah (minimum) sebesar 1 dan skor jawaban tertinggi (maksimum) sebesar 4 dengan range 3. Rata-rata skor jawaban dari variabel tersebut adalah 3,3667 dan standar deviasi 0,66298 sehinggastandar deviasi lebih kecil dari nilai rata-rata. Hal ini mengindikasikan bahwa sebaran data akan persepsi responden terhadap Bukti Langsung (X1) pada pelayanan prodi D III Farmasi baik.

Dari Tabel X2 tersebut dapat dijelaskan bahwa skor terendah (minimum) sebesar 1 dan skor jawaban tertinggi (maksimum) sebesar 4 dengan range 3. Rata-rata skor jawaban dari variable tersebut adalah 3,2000 dan standar deviasi 0,89821 sehinggastandar deviasi lebih kecil dari nilai rata-rata. Hal ini mengindikasikan bahwa sebaran data akan persepsi responden terhadap Bukti Langsung (X2) pada pelayanan prodi D III Farmasi baik.

Dari Tabel X3 tersebut dapat dijelaskan bahwa skor terendah (minimum) sebesar 1 dan skor jawaban tertinggi (maksimum) sebesar 4 dengan range 3. Rata-rata skor jawaban dari variable tersebut adalah 3,3333 dan standar deviasi 0,85701 sehinggastandar deviasi lebih kecil dari nilai rata-rata. Hal ini mengindikasikan bahwa sebaran data akan persepsi responden terhadap Bukti Langsung (X3) pada pelayanan prodi D III Farmasi baik.

Dari Tabel X4 tersebut dapat dijelaskan bahwa skor terendah (minimum) sebesar 1 dan skor jawaban tertinggi (maksimum) sebesar 4 dengan range 3. Rata-rata skor jawaban dari variable tersebut adalah 3,3000 dan standar deviasi ,76579 sehinggastandar deviasi lebih kecil dari nilai rata-rata. Hal ini mengindikasikan bahwa sebaran data akan persepsi responden terhadap Bukti Langsung (X4) pada pelayanan prodi D III Farmasi baik.

4. Kesimpulan

Kualitas pelayanan pada Program studi D III Faramsi PoliTeknik Harapan Bersama Tegal rata-rata memiliki kategori baik, di mana nilai rata-rata terendah berada pada angka 2,3167 dan angka tertinggi berada pada 3,3667. Dimensi kualitas pelayanan yang memiliki nilai terendah sebesar adalah dimensi daya tanggap dan dimensi empati dimana dimensi tersebut harus menjadi evaluasi utama untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap mahasiswa.

5. Daftar Pustaka

- [1] Ghozali, I., 2001. Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- [2] Riyadi, A. , 2007, Total Quality Management in Education (Manajemen Mutu Pendidikan), , Yogyakarta, IRCISoD
- [3] Sallis, E., 2002, Total Quality Management in Education (Manajemen Mutu Pendidikan), terjemahan oleh. Akhmad Ali Riyadi, Yogyakarta, IRCISoD
- [4] Miler, J., Dower, A., and Innis, 1992, Improving Quality in Further Education : a Guide for Teacher in Cours Team, Ware, Herts, Consultant at Work.
- [5] Santoso, S., 2000. Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik. PT. Elex Media Kompetindo Gramedia, Jakarta.